

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP BUDAYA TIPPING DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR

SKRIPSI



Oleh :

CALVIN MERCY EBENHAEZER WATULINGAS
15110034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2019



**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP BUDAYA TIPPING DI
DEPARTEMEN FRONT OFFICE HOTEL NOVOTEL
SAMATOR SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Prasyarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Oleh :

CALVIN MERCY EBENHAEZER WATULINGAS
15110034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

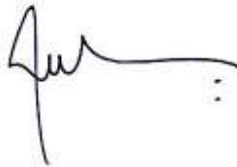
2019



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Calvin Mercy Ebenhaezer Watulingas
NPM : 15110034
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan Terhadap Budaya *Tipping* Di Departemen
Front Office Hotel Novotel Samator Surabaya Timur

Dosen Pendamping,
Tanggal 29 Juli 2019



(V. Ratna Inggawati, S.E., M.M.)

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Tanggal 29 Juli 2019



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Calvin Mercy Ebenhaezer Watulingas**
dengan NPM. 15110034

Telah diuji pada 29 Juli 2019

dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji:



(Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M. M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Thyophoida W.S.P., SE, MM

Ka. Program Studi Manajemen



Lilik Indrawati, SE, MM

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Calvin Mercy Ebenhaezer Watulingas

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Alamat Asli : Jalan Eltari Tengah III Blok VI – 17, RT/RW 005/008

Cemoro Kandang/Kedung Kandang Malang

No Identitas (KTP) : 3573031906950009

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP BUDAYA *TIPPING*
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* HOTEL NOVOTEL SAMATOR
SURABAYA TIMUR

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal , working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas Akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah saya memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggungjawab dan integritas.

Surabaya, 6 Agustus 2019



Calvin Mercy Ebenhaezer Watulingas

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP BUDAYA *TIPPING* DI
DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* HOTEL NOVOTEL SAMATOR
SURABAYA TIMUR

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Pada Hari *Senin* Tanggal *29* Bulan *Juli* Tahun 2019

Disusun oleh :

Nama : Calvin Mercy Ebenhaezer Watulingas

NPM : 15110034

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tim Penguji :

Nama:

1. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M. M. (Ketua)

2. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. (Anggota)

3. Thyophoida W.S.P S.E., M.M (Anggota)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi dengan judul **“PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP BUDAYA TIPPING DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE HOTEL NOVOTEL SAMATOR SURABAYA TIMUR”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih derajat Sarjana Manajemen (S.M) program strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dalam mengatasi kendala-kendala yang ada selama penelitian, diantaranya kepada:

1. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M. selaku Rektor Universitas Darma Cendika Surabaya,
2. Thyophoida W.S.P. S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan, termasuk dalam pendampingan di beberapa perlombaan yang telah diikuti dan juga pembimbing saya dalam pengerjaan skripsi.
3. Lilik Indrawati, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi (Kaprodi) Manajemen yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan peneliti menyelesaikan skripsi serta mendampingi peneliti dalam mengikuti perlombaan yang diikuti selama perkuliahan,





4. Drs. Ec. Bruno Hami Pahar, M. M. selaku Dosen Wali yang telah memberikan banyak arahan dalam perkuliahan selama 8 (delapan) semester dan juga pembimbing saya dalam pengerjaan skripsi,
5. V. Ratna Inggawati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam pengerjaan skripsi, yang selalu mengingatkan akan deadline skripsi dan tidak pernah lelah memberi masukan,
6. Derry selaku Duty Manager Front Office Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian untuk menyusun skripsi,
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan ilmu yang berguna dalam penyusunan skripsi peneliti,
8. Keluarga peneliti yang telah mendampingi Imam Achmad Djunaedi (Papa) dan Sandra Magdalena (Mama), yang memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi hingga tuntas dan membantu segala administrasi dengan baik sehingga pengerjaan skripsi tidak ada kendala dalam pengerjaannya,
9. Kepada sahabat-sahabat saya Alvina, Alena, Devi, Denni, Viona, Made, Ervan, Cindy, Richard, dan Kevin yang telah memberikan semangat agar tidak patah semangat dalam penyusunan skripsi dan tidak pernah lelah mengingatkan saya, dan menghibur saat stress,
10. Special thanks untuk teman-teman Connect Group Gereja Mawar Sharon Surabaya Budi, Lonalia, Yemima, Leony, William, Ko Ngui dan seluruh member CY-15, CY-33, CY-44, CY-49 atas doa dan semangat kalian skripsi ini terselesaikan

11. Teman-teman angkatan 2015 yang telah menemani hari-hari peneliti selama 4 (empat) tahun perkuliahan,
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa dalam menyelesaikan perkuliahan untuk mendapatkan gelas sarjana.

Peneliti telah berusaha dan juga mengorbankan waktu, pikiran serta tenaga untuk bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Namun, karena ada keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu peneliti dengan senang hati menerima kritik yang membangun untuk menciptakan kesempurnaan pada skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Tak terkecuali demi perkembangan ilmu pengetahuan di lingkungan universitas.

Surabaya, 18 Juli 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Tipping	9
2.1.1 Sejarah Tipping	9
2.1.2 Pengertian Tip	10
2.1.3 Klasifikasi Tip.....	13
2.1.4 Tujuan, Motivasi, dan Keuntungan Memberikan Tip.....	15
2.1.5 Dasar yang mendorong pemberian Tip	16
2.1.6 Prediktor Pemberian Tip	17
2.1.7 Konsep Persepsi	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Rerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Obyek Penelitian	29
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	29
3.2.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2.2 Jenis Data	30
3.2.3 Jenis Sumber Data.....	30
3.3 Teknik Pengambilan Informan	31

3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5.1 Fokus Penelitian.....	35
3.6 Satuan Kajian	35
3.7 Teknik Analisis Data	36
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Hotel.....	39
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Novotel Surabaya Timur.....	41
4.1.3 Struktur Organisasi.....	41
4.1.4 Job Description Front Office	42
4.1.5 Sistem dan Prosedur	45
4.2 Profil Informan	46
4.2.1 Profil Demografis Informan	46
4.2.2 Profil Pekerjaan Informan	47
4.3 Hasil Wawancara.....	48
4.3.1 Informan 1	48
4.3.2 Informan 2	50
4.3.3 Informan 3	51
4.3.4 Informan 4	52
4.3.5 Informan 5	53
4.3.6 Informan 6	53
4.4 Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan	59
5.1 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	TPK Hotel di Jawa Timur Tahun 2015-2016.....	2
Tabel 1.2	TPK Hotel di Jawa Timur Tahun 2016-2017.....	3
Tabel 4.1	Profil Demografis Informan	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Rerangka Penelitian.....	28
Gambar 3.1	Uji Kredibilitas dalam penelitian kualitatif	38
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Proses Wawancara Front Desk Agent
- Lampiran 2: Proses Wawancara Duty Manager
- Lampiran 3: Proses Wawancara Guest Relation Officer
- Lampiran 4: Proses Wawancara Concierge
- Lampiran 5: Panduan Wawancara



ABSTRAK

Oleh:

CALVIN MERCY EBENHAEZER WATULINGAS

Pemberian tip saat ini sudah merupakan hal yang umum dilakukan oleh masyarakat Indonesia terutama di industri pariwisata dalam bidang perhotelan. Salah satu indikator bisnis hotel adalah tingkat penghunian kamar. Untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan agar tetap baik, dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang memadai dan apabila karyawan dipandang telah memberikan layanan yang memuaskan, maka bagi konsumen akan muncul apresiasi dari konsumen kepada karyawan, dan salah satu bentuk apresiasi konsumen adalah memberikan bonus lebih berupa tip.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti ingin mengetahui persepsi karyawan terhadap budaya tipping yang terjadi di departemen front office yang diberikan oleh tamu. Peneliti mengambil karyawan front office di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur sebagai informan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara sebagai pengambilan data. Sampel dari penelitian ini adalah 4 orang karyawan dari front office dan 2 orang informan konsumen yang menginap di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 2 sistem pembagian tip yaitu no sharing of tips (individual) dan equal sharing of tips (kolektif), dari kedua ini ternyata no sharing of tips (individual) justru menimbulkan konflik dalam penerapannya, sehingga perlu perhatian khusus dari pihak manajemen hotel. Dari penelitian ini tip mampu meningkatkan motivasi karyawan yang menerima dalam bekerja. Tip adalah penghargaan (personal achievement), uang sukarela dari tamu (guess dicretion), motivasi kerja, tambahan gaji untuk tabungan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa tip sebagai apresiasinya ialah sikap karyawan yang sopan, ramah, dan cepat tanggap dalam mengatasi komplain selama mereka menginap di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur.

Kata Kunci : Persepsi, Budaya Tipping, Front Office.



ABSTRACT

By:

CALVIN MERCY EBENHAEZER WATULINGAS

Nowadays tipping is a common practice among Indonesians, especially in the tourism industry in the hotel sector. One indicator of hotel business is the room occupancy rate. To maintain the quality of services provided to remain good, adequate quality of human resources is needed and if employees are seen to have provided satisfactory services, then consumers will emerge appreciation from consumers to employees, and one form of consumer appreciation is giving more bonuses in the form of tips .

Based on this phenomenon, the researcher wants to know the employee's perception of the tipping culture that occurs in the front office department provided by the guest. Researchers took front office employees at the Novotel Samator Hotel in East Surabaya as research informants. This study uses a descriptive qualitative approach with interviews as data collection. The sample of this study are 4 employees from the front office and 2 consumer informants who stayed at the Novotel Samator Hotel in East Surabaya. The results showed that there are 2 tip sharing systems namely no sharing of tips (individual) and equal sharing of tips (collective), from these two the conclusion that no sharing of tips (individual) actually causes conflict in its application, so it needs special attention from hotel management. From this study, tips can improve the motivation of employees while working. Tip is an award (personal achievement), voluntary money from guests (guess dicretion), work motivation, additional salary for savings. In this study also found that the tip as an appreciation is the attitude of employees who are polite, friendly, and responsive in handling complaints during their stay at the Novotel Samator Hotel in East Surabaya.

Keyword : Perception, Culture of Tipping, Front Office.

